



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
TCE/AM**

ouvidoria



**3º Trimestre
2015**

Júlio Assis Corrêa Pinheiro

Conselheiro Ouvidor

Equipe:

Martha Elizabeth Caminha Braga

Chefe de Gabinete

Elsa Helena Lima de Abreu

Assessora da Ouvidoria

Ricardo Bruno Lima de Araújo

Assessor da Ouvidoria

Ercília Valeriano dos Santos

Assistente da Ouvidoria

Kétlin Lisboa Cavalcante Freitas

Assistente da Ouvidoria

Maria Auxiliadora Bernardo de Matos

Assistente da Ouvidoria

Rosipaula Conceição Pereira

Estagiária da Ouvidoria


SUMÁRIO

1. Situação das Manifestações	4
2. Manifestações Autuadas no Trimestre.....	4
3. Formas de Acesso das Manifestações.....	5
4. Formas de Identificação	5
5. Classificação das Manifestações	6
6. Unidades Demandadas.....	6
7. Indicador de desempenho.....	8

1. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES


O quadro e o gráfico a seguir representam as demandas recebidas, encerradas, aguardando verificação *in loco* e que resultaram em processos durante o 3º trimestre de 2015:

Quadro 1. Registro das Demandas.

 Situação das Manifestações			
Ordem	Situação	Quantidade	%
1	ABERTO	26	5,70%
2	REABERTO	1	0,22%
3	ARQUIVADO	422	92,54%
4	SOBRESTADO	7	1,54%
Total de Manifestações:		456	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM


2. MANIFESTAÇÕES AUTUADAS NO TRIMESTRE

 MANIFESTAÇÕES AUTUADAS NO TRIMESTRE	
AUTUADAS COMO REPRESENTAÇÃO OU DENÚNCIA	15
INCLUSAS EM ACHADOS DE AUDITORIA COMO ITEM DE RESTRIÇÃO NOS PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO	54

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

3. FORMAS DE ACESSO AS MANIFESTAÇÕES


O quadro e o gráfico abaixo representam os meios de acesso à Ouvidoria utilizado pelos usuários durante o 3º trimestre de 2015:

 Formas de Acesso das Manifestações			
Ordem	Forma de Entrada	Quantidade	%
1	ATENDIMENTO PESSOAL	3	0,66%
2	CAIXA DE SUGESTÃO (FORMULÁRIO DA OUVIDORIA)	386	84,65%
3	E-MAIL	21	4,61%
4	PROTOCOLO TCE	1	0,22%
5	SITE	45	9,87%
Total de Manifestações:		456	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM


4. FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO

O quadro e o gráfico abaixo representam as formas de identificação utilizadas no 3º trimestre de 2015 pelos usuários no momento do registro das demandas:

 Formas de Identificação das Manifestações			
Ordem	Tipo de Identificação	Quantidade	%
1	NAO_DEFINIDO	1	0,22%
2	ABERTA	383	83,99%
3	SIGILOSA	13	2,85%
4	ANONIMA	59	12,94%
Total de Manifestações:		456	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES


 Classificação das Manifestações			
Ordem	Classificação	Quantidade	%
1	Comunicação de Irregularidade	50	10,96%
2	Consulta ou Informação	110	24,12%
3	Crítica ou Reclamação	287	62,94%
4	Elogio	5	1,10%
5	Sugestão	4	0,88%
Total de Manifestações:		456	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

6. UNIDADES DEMANDADAS

O quadro e o gráfico abaixo evidenciam os Entes e Órgãos que foram demandados durante o 3º trimestre de 2015:

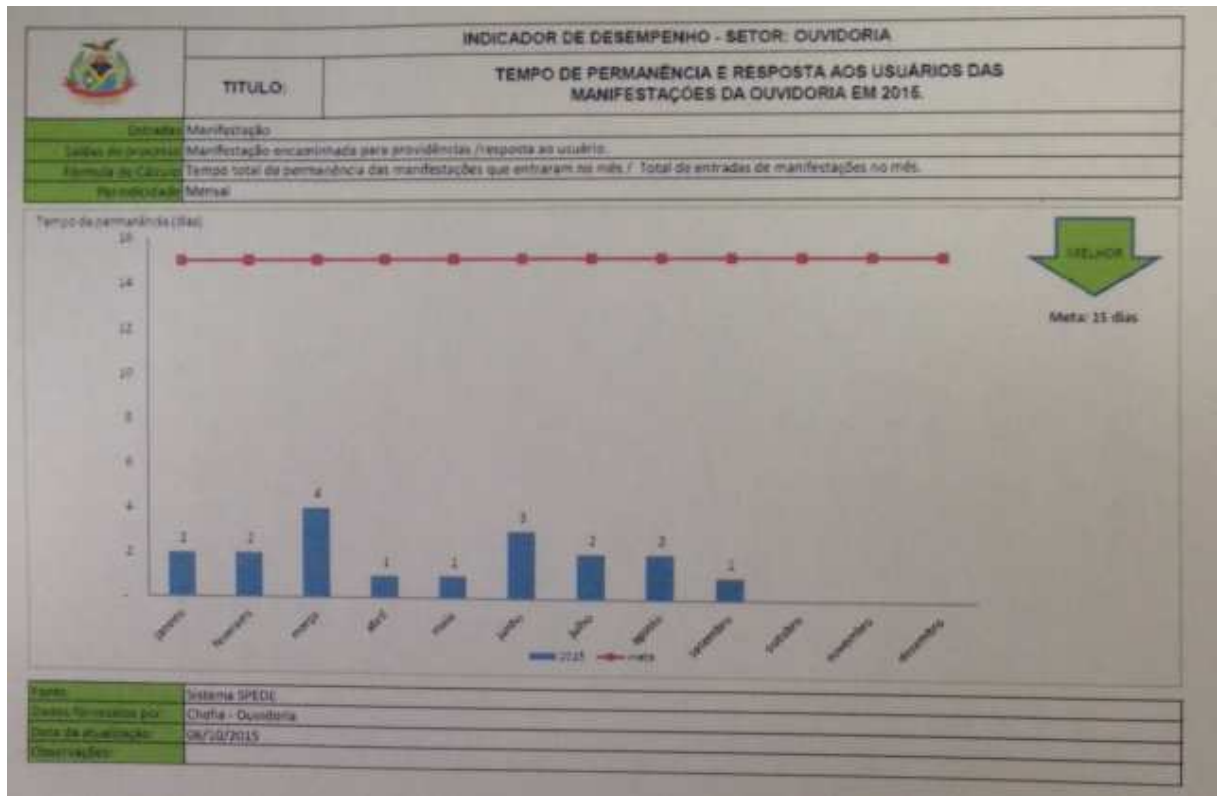
Quadro 5. Unidades Demandadas.

 Unidades Demandadas			
Ordem	Nome da Unidade	Quantidade	%
1	1ª IGREJA B. REST. DE MANAUS	1	0,22%
2	2º BATALHÃO DE POLICIAMENTO DE CHOQUE	3	0,66%
3	3B PROD. DE INFOR. COM. E REPRES. LTDA.	1	0,22%
4	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A	1	0,22%
5	CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS	1	0,22%
6	CÂMARA MUNICIPAL DE CODAJÁS	1	0,22%
7	CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA	1	0,22%
8	CONSELHO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO	1	0,22%

9	ESTADO DO AMAZONAS	1	0,22%
10	FUNDAÇÃO AMAZONPREV	1	0,22%
11	OUVIDORIA DO TCE	1	0,22%
12	OUVIDORIA DO TCE/AM	1	0,22%
13	PREFEITURA MUNICIPAL DE APUÍ	1	0,22%
14	PREFEITURA MUNICIPAL DE AUTAZES	1	0,22%
15	PREFEITURA MUNICIPAL DE BERURI	1	0,22%
16	PREFEITURA MUNICIPAL DE CARAUARI	1	0,22%
17	PREFEITURA MUNICIPAL DE COARI	1	0,22%
18	PREFEITURA MUNICIPAL DE CODAJÁS	2	0,44%
19	PREFEITURA MUNICIPAL DE HUMAITÁ	2	0,44%
20	PREFEITURA MUNICIPAL DE IRANDUBA	1	0,22%
21	PREFEITURA MUNICIPAL DE MAUÉS	1	0,22%
22	PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA OLINDA DO NORTE	25	5,48%
23	PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO AIRÃO	1	0,22%
24	PREFEITURA MUNICIPAL DE PRESIDENTE FIGUEIREDO	5	1,10%
25	PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO PRETO DA EVA	1	0,22%
26	PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA	27	5,92%
27	PREFEITURA MUNICIPAL DE URUCURITUBA	1	0,22%
28	PREFEITURA MUNICIPAL DO CAREIRO	328	71,93%
29	PREFEITURA MUNICIPAL DO CAREIRO DA VÁRZEA	1	0,22%
30	SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO E QUALIDADE DO ENSINO – SEDUC	2	0,44%
31	SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SUSAM	6	1,32%
32	SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONTROLE	1	0,22%
33	Tribunal de Contas do Estado do Amazonas - TCE/AM	29	6,36%
34	Tribunal Pleno TCE/AM	2	0,44%
35	Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas – TRE/AM	1	0,22%
36	VOETUR TURISMO E REPRES. LTDA	1	0,22%
Total de Manifestações:		456	

Fonte: OUVIDORIA-TCE/AM

7. INDICADOR DE DESEMPENHO:



GABINETE DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS,
em Manaus, 01 de outubro de 2015.

CONS. JÚLIO ASSIS CORREA PINHEIRO
Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas